



Sensus
Penduduk
2020

**ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS KABUPATEN PATI**

**20
22**



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PATI**



Sensus
Penduduk
2020

**ANALISIS HASIL
SURVEI KEBUTUHAN DATA
BPS KABUPATEN PATI**

**20
22**



**BADAN PUSAT STATISTIK
KABUPATEN PATI**



<https://patikab.bps.go.id>



Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Pati 2022

ISSN : -
Nomor Publikasi : 33180.2227
Katalog : 1399013.3318

Ukuran Buku : 18,2 cm x 25,71 cm
Jumlah Halaman : xiv + 72 halaman

Naskah:
BPS Kabupaten Pati

Penyunting:
BPS Kabupaten Pati

Desain Kover:
BPS Kabupaten Pati

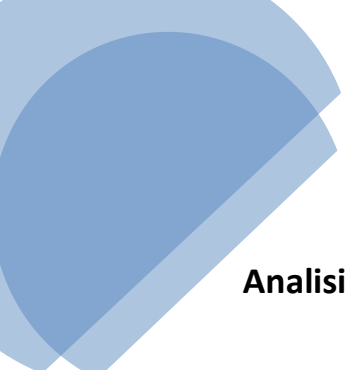
Diterbitkan oleh:
© BPS Kabupaten Pati

Dicetak oleh:
Badan Pusat Statistik

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengomunikasikan, dan/atau menggandakan sebagian atau seluruh isi buku ini untuk tujuan komersil tanpa izin tertulis dari Badan Pusat Statistik



<https://patikab.bps.go.id>



Tim Penyusun

Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Pati 2022

Pengarah:

Anang Sarwoto, S.Si, MM

Penanggung Jawab:

Anang Sarwoto, S.Si, MM

Editor:

Suparman, S.ST, MM

Penyusun:

Ika Maulina Aditia, S.Si

Desain/Infografis:

Ika Maulina Aditia, S.Si



<https://patikab.bps.go.id>

KATA PENGANTAR

Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017. Badan Pusat Statistik (BPS), sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan data dan informasi statistik, senantiasa selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. BPS telah menyelenggarakan SKM secara rutin tiap tahun yang diintegrasikan ke dalam Survei Kebutuhan Data (SKD). Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan persepsi kepuasan konsumen terhadap pelayanan data BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data dan persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan BPS.

Pada tahun 2022, SKD dilaksanakan di 515 satuan kerja BPS yang terdiri dari BPS Pusat, 34 BPS Provinsi, serta 480 BPS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Hasil dari pelaksanaan SKD 2022 salah satunya disajikan dalam publikasi dengan judul “Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data BPS Kabupaten Pati 2022” sebagai bentuk laporan dari penyelenggaraan SKD. Publikasi ini memberikan penjelasan secara deskriptif mengenai performa unit layanan, perilaku anti korupsi, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data BPS. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) merupakan indikator utama yang disajikan dalam publikasi ini.

Publikasi ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap publikasi ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas data dan kinerja pelayanan BPS. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan. Terima kasih dan selamat membaca.

Pati, Desember 2022
Kepala Badan Pusat Statistik
Kabupaten Pati



Anang Sarwoto, S.Si, MM.

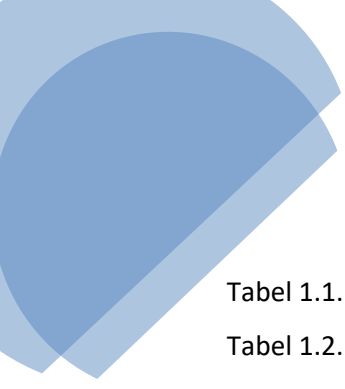


<https://patikab.bps.go.id>

DAFTAR ISI

KATALOG PUBLIKASI	iii
TIM PENYUSUN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan dan Manfaat	4
1.3. Landasan Teori	5
1.3.1 Konsep dan Definisi	5
1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu	6
1.3.3 Kepuasan Layanan	8
1.4. Metodologi	9
1.4.1 Metode 10	
1.4.2 Metodologi Pengumpulan Data	10
1.4.3 Metodologi Analisis Data	11
1.5. Sistematika Penulisan	19
1.6. Realisasi Pengumpulan Data	20
1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST	20
1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022	21
BAB 2 SEGMENTASI KONSUMEN	23
2.1. Gambaran Umum Konsumen	25
2.2. Konsumen menurut Karakteristik	26
2.3. Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	30
2.4. Konsumen menurut Jenis Layanan	30
2.5. Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS	31
2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan	32
BAB 3 ANALISIS KEPUASAN LAYANAN	33
3.1. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan	35

3.2	Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data	35
3.3	Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana	36
3.4	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS	36
BAB 4	ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI	39
BAB 5	ANALISIS KEBUTUHAN DATA	43
5.1	Kebutuhan Data Menurut Level Data	45
5.2	Kebutuhan Data Menurut Periode Data	46
5.3	Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data	47
5.4	Kebutuhan Data Menurut Sumber Data	47
BAB 6	ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA	49
6.1	Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS	51
6.2	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS	53
BAB 7	PENUTUP	55
7.1	Kesimpulan	57
7.2	Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan	58
	DAFTAR PUSTAKA	59
	LAMPIRAN	61

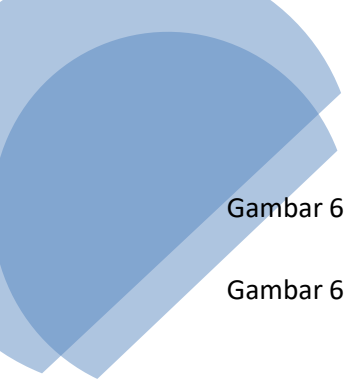


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Perhitungan IKK	17
Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan	18

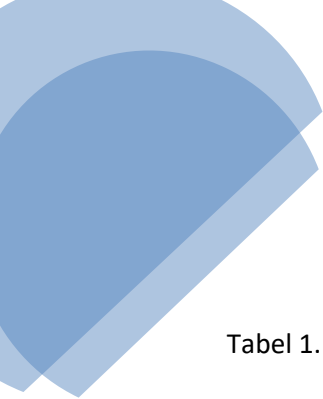
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis	14
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST Kabupaten Pati yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama	25
Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Kelompok Umur*	26
*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2021	
Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Jenis Kelamin	27
Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan	28
Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Pekerjaan Utama	29
Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Instansi/Institusi	29
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan	30
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Jenis Layanan	31
Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS	32
Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Terhadap Pelayanan	35
Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Terhadap Akses Data	36
Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Terhadap Sarana dan Prasarana	36
Gambar 5.1. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Level Data	46
Gambar 5.2. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Periode Data	46
Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Jenis Perolehan Data	47
Gambar 5.4. Persentase Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Jenis Sumber Data	48



Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pati 51

Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pati Menurut Aspek Kualitas Data 52



DAFTAR LAMPIRAN

Tabel 1. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Kelompok Umur Tahun 2022	63
Tabel 2. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan Tahun 2022	64
Tabel 3. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Pekerjaan Utama Tahun 2022	65
Tabel 4. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Instansi/Institusi Tahun 2022	66
Tabel 5. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Tahun 2022	67
Tabel 6. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Jenis Layanan yang Digunakan Tahun 2022	68
Tabel 7. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data Tahun 2022	69
Tabel 8. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Level Data Tahun 2022	70
Tabel 9. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Periode Data Tahun 2022	71
Tabel 10. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Jenis Perolehan Datanya Tahun 2022	72

BAB 1

PENDAHULUAN

Peningkatan
kualitas data dan
layanan statistik

SASARAN

RESPONDEN

konsumen yang menerima
pelayanan dari unit PST BPS
sejak 1 Januari 2022 sampai
periode akhir pencacahan

kuesioner VKD22

INSTRUMEN



<https://patikab.bps.go.id>



BAB 1

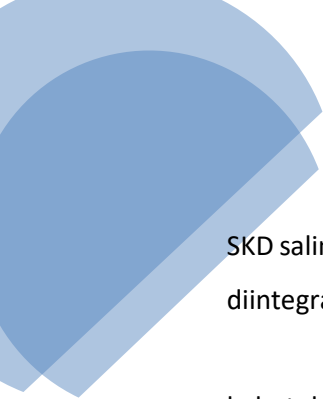
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta perubahan dalam berbagai bidang kehidupan sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan dan evaluasi pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta harapan dan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BPS merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik yang memberikan pelayanan melalui penyediaan data dan informasi statistik. Tugas dan tanggung jawab di bidang statistik tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik dan Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik. Pelaksanaan penyebaran data dan informasi statistik dilakukan dengan menyediakan unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) di BPS baik tingkat pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan PST BPS melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di sisi lain, BPS sebagai penyedia data statistik, perlu melakukan analisis terhadap kebutuhan data konsumen serta kualitas data dan informasi statistik yang dihasilkan BPS, sehingga BPS menyelenggarakan Survei Kebutuhan Data (SKD). Cakupan responden SKM dan



SKD saling beririsan yaitu sama-sama pengguna data BPS, sehingga pelaksanaan SKM diintegrasikan ke dalam SKD yang rutin dilaksanakan setiap tahun di seluruh PST BPS.

SKD merupakan survei yang diselenggarakan BPS untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam rangka meningkatkan kualitas data serta pelayanan publik. Sejarah pelaksanaan SKD dimulai tahun 2005 dimana survei ini pertama kali dilaksanakan dan hanya dilakukan di BPS Pusat. Tahun 2008 dilakukan pilot project atau uji coba dengan pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 5 (lima) BPS Provinsi. Secara bertahap dilakukan penambahan wilayah Provinsi sehingga di tahun 2009 dan 2010 SKD dilaksanakan di BPS Pusat dan 11 (sebelas) BPS Provinsi. Pelaksanaan SKD di BPS Pusat dan 33 BPS Provinsi dilaksanakan mulai tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Selanjutnya sejak tahun 2014 pelaksanaan SKD dikembangkan hingga BPS Kabupaten/Kota. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat, sejak tahun 2019 pengumpulan data SKD dilaksanakan dengan metode CAWI (Computer Aided Web Interviewing). Penggunaan metode ini semakin membantu pada pelaksanaan SKD tahun 2020 karena dimulainya kondisi adaptasi kebiasaan baru. Berkaitan dengan kondisi pandemi yang masih terjadi pada tahun 2022, maka pengumpulan data survei dilakukan dengan memaksimalkan penggunaan metode online. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan serta penyesuaian pelaksanaan survei senantiasa dilakukan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan Pelaksanaan SKD secara umum adalah untuk memperoleh bahan evaluasi dari konsumen sebagai bahan pendukung peningkatan kualitas data dan informasi statistik, serta memberikan pelayanan yang baik. Tujuan tersebut sebagaimana tercantum dalam Peraturan Kepala BPS No. 99 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Survei Kebutuhan Data di Lingkungan Badan Pusat Statistik.



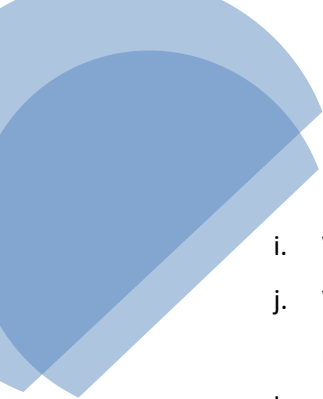
Secara khusus tujuan pelaksanaan SKD dapat dijabarkan dalam rincian berikut:

1. Mengetahui jenis data yang dibutuhkan konsumen
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan di unit PST pada masing-masing satuan kerja BPS seluruh Indonesia
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan pelayanan BPS
4. Mengetahui pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) BPS
5. Mengetahui nilai persepsi anti korupsi terhadap pelayanan BPS

1.3. Landasan Teori

1.3.1 Konsep dan Definisi

- a. Responden adalah objek SKD atau pemberi jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner SKD. Responden SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS sejak 1 Januari 2022 sampai periode akhir pencacahan.
- b. Konsumen adalah pengguna data dan/atau pengguna layanan PST BPS yang menjadi responden SKD.
- c. Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen dengan jenis data yang dibutuhkan.
- d. BPS adalah Badan Pusat Statistik, baik pusat, provinsi, maupun kabupaten/kota.
- e. BPS Pusat adalah instansi vertikal BPS di pusat.
- f. BPS Provinsi adalah instansi vertikal BPS di provinsi.
- g. BPS Kabupaten/Kota adalah instansi vertikal BPS di kabupaten/kota.
- h. Wilayah nasional adalah gabungan BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota.

- 
- i. Wilayah PST atau unit PST adalah unit pelayanan statistik terpadu di BPS.
 - j. Wilayah penyedia data adalah unit kerja BPS yang menerbitkan/menyediakan data.
 - k. Ragam data adalah pengelompokan jenis data menurut kedeputian yang ada di BPS Pusat yang meliputi sosial, produksi, distribusi dan jasa, neraca dan analisis statistik, metodologi dan informasi statistik, serta lainnya.
 - l. Level data adalah tingkatan data berdasarkan wilayah yang meliputi nasional, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, desa/kelurahan, individu, dan lainnya.
 - m. Periode data adalah rentang waktu suatu data dikumpulkan yang meliputi sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya

1.3.2 Pelayanan Statistik Terpadu

Badan Pusat Statistik merupakan lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan statistik dasar serta menjadi rujukan informasi bagi statistik secara keseluruhan. Hal ini menjadikan salah satu tugas dari BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik secara menyeluruh. Hasil Kegiatan sensus dan survei yang dilaksanakan harus disampaikan kepada masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Penyebarluasan data BPS kepada masyarakat menjadi perhatian utama pihak luar, baik oleh instansi pemerintah, swasta, maupun masyarakat umum. Oleh sebab itu, penyajian dan penyebarluasan data perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi serta kondisi yang terkini.

Unit Pelayanan Statistik Terpadu (PST) merupakan pelayanan publik yang diberikan BPS yang didasarkan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan dengan memadukan berbagai unit yang tersebar namun berhubungan satu dengan yang



lain. Ragam layanan yang tersedia dalam PST adalah layanan perpustakaan, konsultasi, rekomendasi kegiatan statistik, dan penjualan publikasi/data mikro/peta digital.

Layanan di PST merupakan pintu gerbang penyebarluasan data BPS. Pelayanan yang diberikan melalui unit PST bersifat satu pintu atau disebut sebagai one gate service. Keberadaan unit PST diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencari data dan informasi statistik. Sistem layanan PST terbagi menjadi 2 (dua) yaitu konsumen datang langsung ke PST dan konsumen tanpa tatap muka dalam memperoleh pelayanan. Pelayanan tanpa tatap muka didapatkan melalui website BPS, aplikasi PST (pst.bps.go.id), aplikasi AllStat BPS (berbasis android dan iOS), telepon, faksimili, e-mail, maupun surat.

Dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik, cakupan layanan PST yang harus menetapkan standar pelayanan antara lain:

- (1) Pelayanan Perpustakaan
- (2) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media datang langsung
- (3) Pelayanan Konsultasi Statistik melalui media online
- (4) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media datang langsung
- (5) Pelayanan Penjualan Publikasi melalui media online
- (6) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media datang langsung
- (7) Pelayanan Penjualan Data Mikro dan Peta Digital Wilayah Kerja Statistik melalui media online, dan
- (8) Pelayanan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Berkenaan dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi serta terdapat tuntutan keterbukaan informasi publik seperti tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, maka BPS selanjutnya melakukan upaya-upaya agar dapat memenuhi salah satu pasal yang menyebutkan bahwa



setiap informasi publik harus dapat diperoleh setiap pemohon informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana. Salah satu upaya tersebut adalah BPS melakukan penyediaan data yang mudah diperoleh melalui website BPS atau <https://www.bps.go.id>.

1.3.3 Kepuasan Layanan

Instansi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi mengenai kepuasan pelayanan menilai kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur dalam menilai kepuasan meliputi hal-hal berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dana atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Rincian biaya dapat diganti dalam bentuk pertanyaan yang lain jika dalam peraturannya biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan dilakukan penilaian berbasis website.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku dapat disesuaikan menjadi bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

1.4. Metodologi

Metodologi yang akan dijabarkan dalam penjelasan berikut akan dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu metode sampling, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

1.4.1 Metode Sampling

SKD 2022 dilaksanakan dengan metode nonprobability sampling, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKD 2022 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari unit PST BPS. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah quota sampling, yaitu suatu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah/kuota yang diinginkan atau jumlah subjek yang diselidiki tercapai sesuai yang telah ditetapkan.

1.4.2 Metodologi Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di masing-masing wilayah PST BPS dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara langsung kepada responden serta pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode wawancara langsung kepada responden dilakukan menggunakan moda PAPI (*Pencil and Paper Interview*), yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Penggunaan moda PAPI diutamakan untuk wilayah yang terkendala sinyal, jaringan, maupun operasional di lapangan. Sedangkan pengumpulan data secara mandiri oleh responden dilakukan dengan moda CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), yaitu dalam jaringan/daring (*online*) melalui aplikasi berbasis *website*.

Penerapan metode pencacahan tersebut di setiap PST sebagai berikut:

- a. Di PST BPS Provinsi dan Kabupaten/Kota:
 - Wawancara dikombinasikan dengan *self enumeration*, berlaku pada unit PST yang menerapkan layanan datang langsung/*offline*. Pada metode pencacahan ini dilakukan wawancara untuk pertanyaan di blok I, dan selanjutnya dilakukan pengisian secara *self enumeration* (khususnya yang terkait persepsi responden).

- *Self-enumeration* atau swacacah oleh responden sepenuhnya dilakukan untuk pengisian kuesioner secara *online*. Pendataan dengan metode ini seluruh isian dalam kuesioner dilakukan pengisian mandiri oleh konsumen.
- b. Di PST BPS Pusat:
- *Self-enumeration* secara *online*.

1.4.3 Metodologi Analisis Data

Analisis terhadap hasil Survei Kebutuhan Data 2022 dilakukan terhadap karakteristik konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan, persepsi konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan, kebutuhan data, serta kepuasan konsumen terhadap kualitas data. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan infografis.

Beberapa bentuk analisis deskriptif yang digunakan antara lain: analisis tabulasi silang, analisis kesenjangan (*gap analysis*), *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK), dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

a. Analisis Tabulasi Silang

Analisis tabulasi silang adalah analisis yang menggunakan tabel untuk menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel. Perbedaan dan persamaan antara dua atau lebih variabel dapat diidentifikasi dengan tabulasi silang. Dalam analisisnya tabulasi silang akan memudahkan dalam memahami antara lain profil konsumen, kebutuhan dan ketersediaan data, maupun masalah lain.

b. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara harapan (tingkat kepentingan) terhadap kinerja (tingkat kepuasan) dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Pada analisis kesenjangan harapan konsumen akan dibandingkan dengan kinerja pelayanan yang diberikan (*delivered*) oleh unit pelayanan. Nilai kesenjangan atau *gap* diperoleh dari selisih antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna layanan pada setiap rincian pelayanan. Nilai kesenjangan dapat bernilai positif maupun negatif. *Gap* positif akan diperoleh jika tingkat kepuasan lebih besar dari tingkat kepentingan, dimana semakin besar nilai *gap* maka konsumen semakin puas. Nilai *gap* negatif akan diperoleh apabila tingkat kepuasan lebih kecil dibanding tingkat kepentingan, dimana semakin kecil nilai *gap* negatif konsumen semakin tidak puas.

c. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

Metode IPA dikenal pula dengan istilah analisis kuadran (*quadrant analysis*). Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Tujuan metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan Latu, 2000). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan peningkatan pelayanan (*improvement*). IPA telah diterima secara umum dan digunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

Dalam IPA, terdapat dua pendekatan yang digunakan, yaitu:

1) Tingkat Kesesuaian

Perhitungan tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui seberapa besar konsumen merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

Tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus berikut:

$$TK = \frac{\underline{x}}{\underline{y}} \times 100\%$$

dengan:

TK = Tingkat kesesuaian

$\underline{x}$ = rata-rata tingkat kepuasan

$\underline{y}$ = rata-rata tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian adalah

TK > 100% : kinerja pelayanan melebihi harapan konsumen

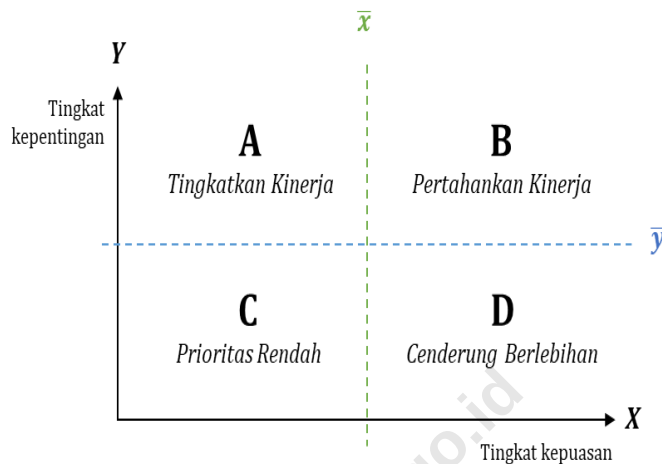
TK = 100% : kinerja pelayanan sesuai harapan konsumen

TK < 100% : kinerja pelayanan belum sesuai harapan konsumen

2) Diagram Cartesius

Diagram cartesius digunakan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*).

Pada Gambar 1.1, diagram cartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik ($\underline{x}$, $\underline{y}$) dengan $\underline{x}$ adalah rata-rata tingkat kepuasan dan $\underline{y}$ adalah rata-rata tingkat kepentingan .



Gambar 1.1. Diagram Cartesius Impotance and Performance Analysis

Masing-masing kuadaran yang terbentuk memiliki makna yang berbeda, yaitu:

- Kuadran A (*high importance & low performance*)

Kuadran A terletak di sebelah kiri atas atau kuadran “Tingkatkan Kinerja” yang mempunyai arti prioritas utama dari unit pelayanan ini adalah peningkatan kinerja (*performance improvement*). Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja atribut pelayanan tersebut lebih rendah dari harapan pengguna layanan terhadap atribut pelayanan tersebut.

Atribut pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Cara yang dapat dilakukan adalah perbaikan secara terus menerus terhadap kinerja, sehingga *performance* dari atribut pelayanan yang ada dalam kuadran ini meningkat.

- Kuadran B (*high importance & high performance*)

Kuadran B atau Kuadran “Pertahankan Kinerja” terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan diusahakan untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja atribut pelayanan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.

- Kuadran C (*low importance & low performance*)

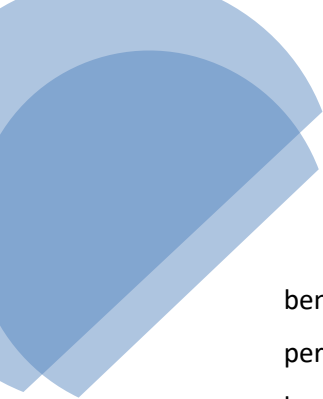
Kuadran C terletak di sebelah kiri bawah atau disebut sebagai Kuadran “Prioritas Rendah”. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja atribut pelayanan tersebut tidak terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.

- Kuadran D (*low importance & high performance*)

Kuadran “Cenderung Berlebihan” terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan. Atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

d. Persentase Konsumen yang Puas



Indikator kepuasan konsumen selain indikator IKK juga disajikan dalam bentuk persentase konsumen yang puas. Indikator ini antara lain meliputi persentase konsumen yang puas terhadap kelengkapan data, akurasi data, kemutakhiran data, dan kualitas data. Persentase konsumen yang puas digunakan untuk menggambarkan berapa persen konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BPS maupun data yang dihasilkan BPS terhadap seluruh konsumen yang mengisi SKD2022 pada periode pelaksanaan.

Skala pengukuran yang digunakan pada SKD 2022 adalah 1 – 10, dimana konsumen dikatakan puas jika menjawab nilai kepuasan diatas 7,66 yaitu merujuk pada pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Pedoman yang digunakan untuk menentukan kriteria kepuasan konsumen menggunakan nilai yang sama dengan penentuan kepuasan pada indeks kepuasan konsumen. Nilai kriteria yang digunakan sama dengan analisis SKD 2021, sehingga untuk perbandingan dapat dilakukan pada kedua tahun tersebut.

e. Indeks Kepuasan Konsumen

**Indeks
Kepuasan
Konsumen
(IKK)**

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan ukuran untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit PST BPS dan data yang dihasilkan oleh unit penghasil data BPS. Dengan demikian, ada 2 (dua) aspek IKK yang dihitung dalam SKD 2022 yaitu IKK terhadap kualitas pelayanan BPS dan IKK terhadap kualitas data BPS.

IKK terhadap kualitas pelayanan PST BPS diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 11 atribut pertanyaan (variabel) yang terdapat dalam Blok II kuesioner VKD22. IKK terhadap kualitas data diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 3 aspek kualitas data, yaitu kelengkapan, akurasi, dan

kemutakhiran data. Adapun langkah-langkah penghitungan IKK tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Langkah-Langkah Perhitungan IKK

Langkah	IKK Kualitas Pelayanan	IKK Kualitas Data
1. Menghitung Penimbang	Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut pelayanan dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelayanan. Rumus penimbang: $w_i = \frac{\underline{y}_i}{\sum_{i=1}^{11} \underline{y}_i}$ dengan: w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^{11} w_i = 1$ $\underline{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut pelayanan ke-i $i = 1, 2, \dots, 11$	Tingkat kepentingan terhadap masing-masing aspek kualitas data diasumsikan sama, yaitu skala maksimum penilaian sebesar 10. Oleh karena itu, nilai penimbang pada IKK kualitas data menjadi konstan, yaitu $w = \frac{y}{\sum_{i=1}^3 \underline{y}_i} = \frac{10}{30}$ dengan $\sum_{i=1}^3 w_i = 1$
2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IKK')	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 13 atribut pelayanan. Rumus IKK': $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^{11} w_i x_i}{\sum_{i=1}^{11} w_i} = \sum_{i=1}^{11} w_i x_i$ dengan: x_i = rata-rata tingkat kepuasan atribut pelayanan ke-i	IKK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 aspek kualitas data. Rumus IKK'; $IKK' = \frac{\sum_{i=1}^3 w x_i}{\sum_{i=1}^3 w_i} = \sum_{i=1}^3 \frac{10}{30} x_i$ dengan: x_i = rata-rata tingkat kepuasan aspek kualitas data ke-i
3. Menghitung IKK	Penghitungan IKK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen. IKK merupakan hasil konversi nilai IKK' menggunakan rumus berikut: $IKK = \frac{IKK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKK'}{10} \times 100$ Nilai IKK diklasifikasikan menjadi 4 kategori seperti pada Tabel 1.2.	

Nilai IKK berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dikategorikan menjadi 4 kategori mengenai nilai kinerja unit pelayanan.

Tabel 1.2. Klasifikasi Kualitas Pelayanan

Nilai IKK	Kualitas Pelayanan
25,00 - 64,99	Tidak baik
65,00 - 76,60	Kurang baik
76,61 - 88,30	Baik
88,31 - 100,00	Sangat Baik

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

f. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)

**Indeks
Persepsi Anti
Korupsi
(IPAK)**

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di PST BPS. Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 4 (empat) atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II kuesioner VKD22.

Langkah-langkah penghitungan IPAK adalah:

1. Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan cara membagi rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut anti korupsi dengan jumlah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut anti korupsi.

Rumus penimbang:
$$w_i = \frac{y_i}{\sum_{i=1}^4 y_i} \times 100\%$$

dengan:

w_i = penimbang atribut pelayanan ke-i, $\sum_{i=1}^4 w_i = 1$
 $\underline{y}_i$ = rata-rata tingkat kepentingan atribut anti korupsi ke-i
 i = 1, 2, 3, 4

2. Menghitung Rata-Rata Tertimbang Skor Kepuasan (IPAK')

IPAK' diperoleh dengan cara menghitung rata-rata tertimbang skor kepuasan berdasarkan 4 atribut anti korupsi.

Rumus IPAK':

$$IPAK' = \frac{\sum_{i=1}^4 w_i \underline{x}_i}{\sum_{i=1}^4 w_i} = \sum_{i=1}^4 w_i \underline{x}_i$$

dengan:

$\underline{x}_i$ = rata-rata tingkat kepuasan atribut anti korupsi ke-i

3. Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi. IPAK merupakan hasil konversi nilai IPAK' menggunakan rumus berikut:

$$IPAK = \frac{IPAK'}{\text{skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IPAK'}{10} \times 100$$

Nilai IPAK semakin mendekati 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan dengan sangat baik pada PST BPS.

1.5. Sistematika Penulisan

Publikasi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, berisi latar belakang, tujuan dan manfaat, landasan teori, metodologi, sistematika penulisan, serta realisasi pengumpulan data SKD2022.

Bab 2 Segmentasi Konsumen, berisi analisis mengenai karakteristik konsumen di PST BPS Kabupaten Pati yang menjadi responden SKD 2022 berdasarkan Blok I VKD22.

Bab 3 Analisis Kepuasan Layanan, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap layanan di PST BPS Kabupaten Pati berdasarkan Blok II VKD22.

Bab 4 Analisis Perilaku Anti Korupsi, berisi analisis mengenai persepsi terhadap perilaku anti korupsi pada layanan di PST BPS Kabupaten Pati berdasarkan Blok II VKD22.

Bab 5 Analisis Kebutuhan Data, berisi analisis mengenai data di PST BPS Kabupaten Pati yang dibutuhkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

Bab 6 Analisis Kepuasan Kualitas Data, berisi analisis mengenai kepuasan terhadap kualitas data di PST BPS Kabupaten Pati yang didapatkan oleh konsumen berdasarkan Blok III VKD22.

Bab 7 Penutup, berisi kesimpulan hasil SKD 2022 serta saran terhadap pelaksanaan SKD 2022 serta rekomendasi perbaikan pelayanan di PST BPS Kabupaten Pati.

1.6. Realisasi Pengumpulan Data

SKD 2022 dilaksanakan di 515 wilayah PST yang terdiri dari PST BPS Pusat, 34 PST BPS Provinsi, serta 480 PST BPS Kabupaten/Kota.

1.6.1 Pemenuhan Sarana dan Prasarana di Unit PST

Direktorat Diseminasi Statistik melakukan pembinaan dan pengembangan secara berkesinambungan terhadap unit PST di BPS Pusat, BPS Provinsi, dan BPS Kabupaten/Kota. Hal tersebut dilakukan mulai dari pembinaan sumber daya manusia, pengembangan sarana dan prasarana, sampai dengan pengembangan aplikasi PST. Hasil pembinaan dan pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan data dan informasi statistik di seluruh unit PST.

Identifikasi sarana dan prasarana di unit PST pada SKD 2022, meliputi:

- | | | |
|------------------------|----------------------|---------------------|
| 1. Informasi pelayanan | 4. Petugas pelayanan | 6. Komputer |
| 2. Maklumat pelayanan | 5. Ruang pelayanan | 7. Sarana pengaduan |
| 3. <i>Wifi</i> | | |



Kesemua komponen sarana dan prasarana tersebut dapat dipenuhi oleh PST di BPS Kabupaten Pati, yang mengindikasikan terpenuhinya sarana dan prasarana yang baik dalam pelayanan. Selain tersedianya sarana prasarana tersebut PST BPS Kabupaten Pati juga melakukan adaptasi dengan kondisi baru, dengan melakukan pengembangan untuk pelayanan yang dilakukan secara *online*. Dengan memanfaatkan teknologi dan informasi serta sarana pendukung, pelayanan tanpa tatap muka langsung terus di kembangkan di PST.

1.6.2 Target dan Realisasi Jumlah Responden SKD 2022

Masing-masing PST BPS memiliki target jumlah responden yang harus dipenuhi pada pelaksanaan SKD 2022. Pada PST BPS Kabupaten/Kota ditargetkan memperoleh sebanyak 30 responden, dan untuk PST BPS Provinsi target jumlah responden adalah 70 responden. Target jumlah responden yang paling tinggi adalah PST BPS Pusat dimana memiliki jumlah target 150 responden. Di Kabupaten Pati, total realisasi responden adalah sebesar 35 responden atau sebesar 116,67 persen dari total target yang telah ditetapkan (30 responden).

Berdasarkan metode pengumpulan data pada seluruh PST penyelenggara SKD metode CAWI lebih banyak digunakan, pada seluruh penyelenggara PST. Hal ini terkait dengan kondisi adaptasi kebiasaan baru yang diantaranya termasuk pemberian pelayanan secara *daring* atau *online*. Secara rinci pengumpulan SKD terbagi menjadi 4 metode, yaitu:

1. Wawancara kepada responden yang datang untuk kemudian dilakukan input oleh petugas (atau disebut manual).
2. Responden yang datang langsung melakukan pengisian mandiri pada *device* atau komputer yang terdapat di masing-masing PST (atau disebut PST).
3. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* pengisian yang dikirimkan melalui *e-mail* (atau disebut *e-mail*).

- 
4. Responden yang mengisi survei secara mandiri melalui *link* yang ditujukan kepada publik, baik melalui link yang didapatkan dari *website* maupun media lain (selanjutnya disebut *link*).

<https://patikab.bps.go.id>

BAB 2

SEGMENTASI KONSUMEN

JENIS KELAMIN

Perempuan 51,43%

Kelompok Umur

36-45 tahun 42,86%

Pekerjaan Utama

PNS/TNI/Polri 51,43%



Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

<SMA 37,14%

Instansi / Institusi

Kementerian & Lembaga Pemerintah 31,43%

Jenis Layanan

Akses Produk pada Website BPS 53,49%

Fasilitas Utama untuk memperoleh data BPS

Website BPS 59,57%



<https://patikab.bps.go.id>

BAB 2

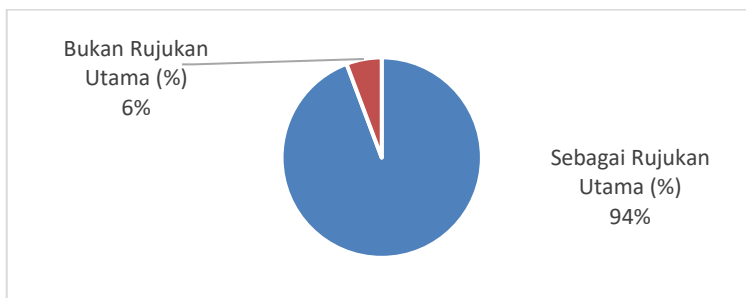
SEGMENTASI KONSUMEN

Bab ini menjabarkan analisis mengenai segmentasi konsumen di PST BPS Kabupaten Pati. Segmentasi tersebut meliputi karakteristik konsumen dan penggunaan layanan BPS Kabupaten Pati oleh konsumen. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

2.1. Gambaran Umum Konsumen

Data dan informasi statistik yang dihasilkan oleh BPS, baik yang diperoleh dari sensus, survei, maupun kompilasi produk administrasi, sangat diminati oleh para konsumen. Data dan informasi tersebut dimanfaatkan oleh konsumen untuk berbagai kebutuhan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi BPS dalam menyajikan data yang lengkap, akurat, dan mutakhir.

Kecenderungan konsumen di PST BPS Kabupaten Pati dalam menggunakan data BPS sebagai rujukan utama dapat dilihat pada Gambar 2.1. Penggunaan data oleh konsumen dikategorikan menjadi dua yaitu data untuk rujukan utama dan bukan sebagai rujukan utama. Dalam Survei Kebutuhan Data 2021 di BPS Kabupaten Pati 81,25 persen konsumen menggunakan data sebagai rujukan utama.



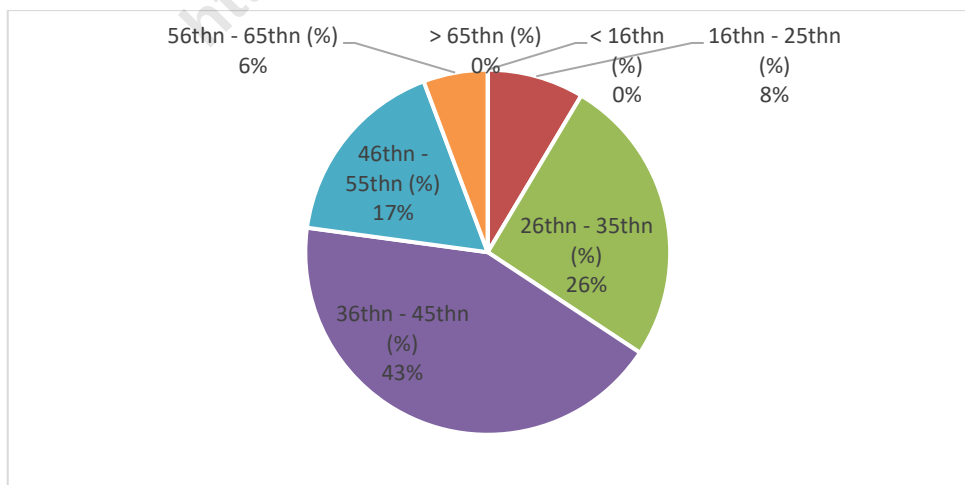
Gambar 2.1. Persentase Konsumen di PST Kabupaten Pati yang Menggunakan Data BPS sebagai Rujukan Utama

2.2. Konsumen menurut Karakteristik

Pada bagian ini, dibahas mengenai segmentasi konsumen menurut karakteristiknya. Karakteristik konsumen yang dianalisis dibagi menjadi lima, yaitu kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan utama, dan institusi/instansi.

Kelompok Umur

Berdasarkan Gambar 2.2, konsumen di PST BPS Kabupaten Pati didominasi oleh konsumen berumur 16-65 tahun yang terbagi menjadi lima kelompok umur. Konsumen terbanyak adalah konsumen berumur 36-45 tahun (42,86 persen), disusul konsumen berumur 26-35 tahun (25,71 persen), konsumen berumur 46-55 tahun (17,14 persen), konsumen berumur 16-25 tahun (8,57 persen), serta konsumen berumur 56-65 tahun (5,71 persen). Dominasi ini dapat dipengaruhi oleh faktor usia produktif (15-64 tahun), yaitu orang-orang yang masih dapat belajar dan bekerja dengan baik untuk menghasilkan produk dan jasa.

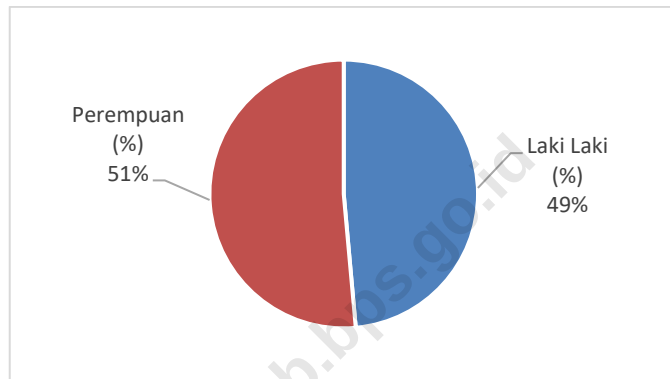


Gambar 2.2. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Kelompok Umur*

*Customer Satisfaction Index, Stratford-On-Avon District Council, April 2021

Jenis Kelamin

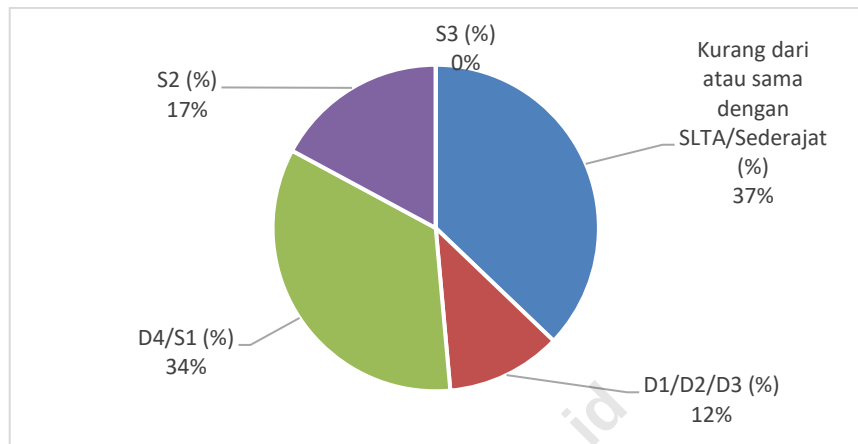
Gambar 2.3 menunjukkan persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pati menurut jenis kelamin. Persentase konsumen laki-laki di PST BPS Kabupaten Pati adalah 48,57 persen, sedangkan perempuan sebesar 51,43 persen.



Gambar 2.3. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Jenis Kelamin

Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Karakteristik konsumen menurut tingkat pendidikan penting diketahui. Pada umumnya, semakin tinggi tingkat pendidikan, konsumen akan semakin melek data. Pada SKD 2022, karakteristik konsumen menurut pendidikan terakhir yang ditamatkan dikelompokkan menjadi lima, yaitu kurang dari SMA/ sederajat, D1/D2/D3, D4/S1, S2, dan S3. Berdasarkan Gambar 2.4, konsumen di PST BPS Kabupaten Pati didominasi oleh konsumen dengan tingkat kurang dari SMA/ sederajat yaitu 37,14 persen. Konsumen terbanyak selanjutnya adalah konsumen dengan tingkat pendidikan D4/S1 yaitu 34,29 persen, dilanjutkan dengan S2 yaitu 17,14 persen dan persentase 11,43 persen yaitu D1/D2/D3.

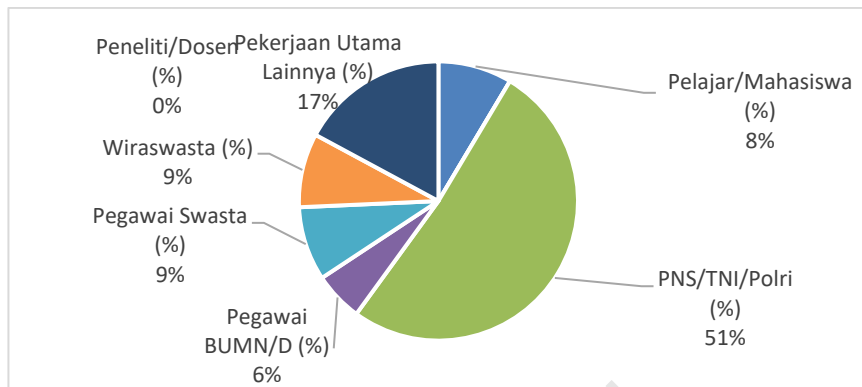


Gambar 2.4. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan

Pekerjaan Utama

Pada SKD 2022, pekerjaan utama dikelompokkan menjadi tujuh, yaitu pelajar/mahasiswa, peneliti/dosen, PNS/TNI/Polri, pegawai BUMN/D, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Pekerjaan utama yang dicakup dalam SKD 2022 adalah pekerjaan utama konsumen pada saat pencacahan. Pekerjaan ini adalah pekerjaan yang berkaitan dengan pemanfaatan hasil kunjungan yang dilakukan oleh konsumen tersebut.

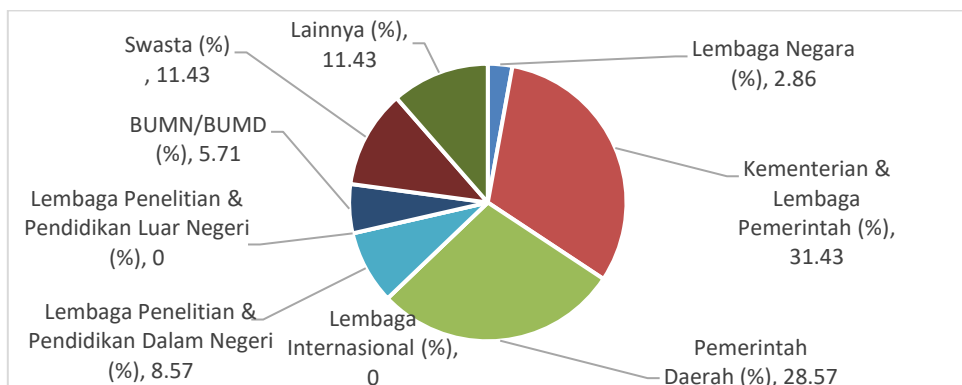
Berdasarkan Gambar 2.5, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Pati adalah PNS/TNI/Polri yaitu sebesar 51,43 persen. Konsumen berikutnya yang mengunjungi PST BPS Kabupaten Pati adalah pekerjaan utama lainnya sebesar 17,14 persen, dilanjutkan dengan pelajar/mahasiswa, pegawai swasta dan wiraswasta masing-masing 8,57 persen dan yang terakhir adalah pegawai BUMN/D sebesar 5,71 persen.



Gambar 2.5. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Pekerjaan Utama

Instansi/Institusi

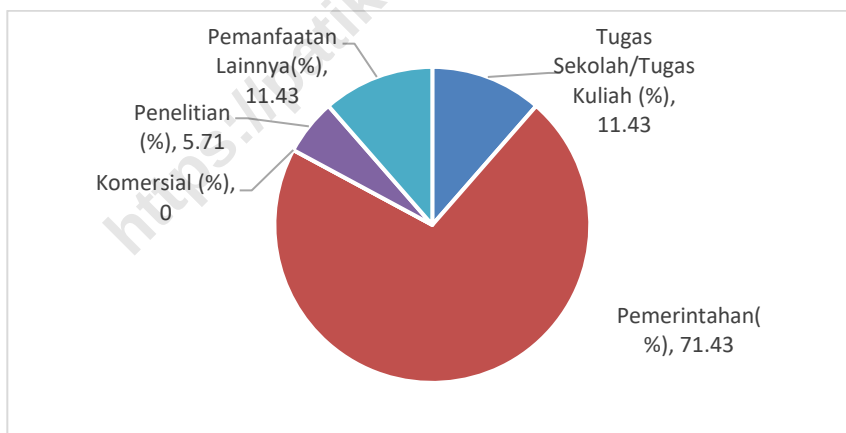
Konsumen pada SKD 2022 dapat dipilah menurut instansi/institusi tempat pekerjaan utama. Berdasarkan Gambar 2.6, sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Pati berasal dari Kementerian dan Lembaga Pemerintah (31,43 persen). Konsumen yang bekerja di Pemerintah Daerah menduduki posisi kedua dengan persentase 28,57 persen, sedangkan konsumen yang bekerja di swasta dan lainnya sebesar 11,43 persen. Konsumen BUMN/D dan kategori lembaga negara sebesar 5,71 persen dan 2,86 persen.



Gambar 2.6. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Instansi/Institusi

2.3. Konsumen menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

Pemanfaatan utama hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Pati menggambarkan tujuan utama pencarian atau konsultasi data yang dilakukan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Pati. Dalam SKD 2022, pemanfaatan utama dikelompokkan menjadi lima, yaitu Tugas Sekolah/Tugas Kuliah, Pemerintahan, Komersial, Penelitian, dan Lainnya. Sebagaimana terdapat pada Gambar 2.7, hasil SKD 2022 menunjukkan bahwa pemanfaatan hasil kunjungan, baik kunjungan langsung maupun tidak langsung ke PST BPS Kabupaten Pati cukup bervariasi. Walaupun demikian, hasil kunjungan ke PST BPS Kabupaten Pati paling banyak dimanfaatkan untuk Pemerintahan (71,43 persen). pemanfaatan untuk Tugas Sekolah/Tugas Sekolah dan Pemanfaatan lainnya masing-masing sebesar 11,43 persen, sedangkan penelitian sebesar 5,71 persen.



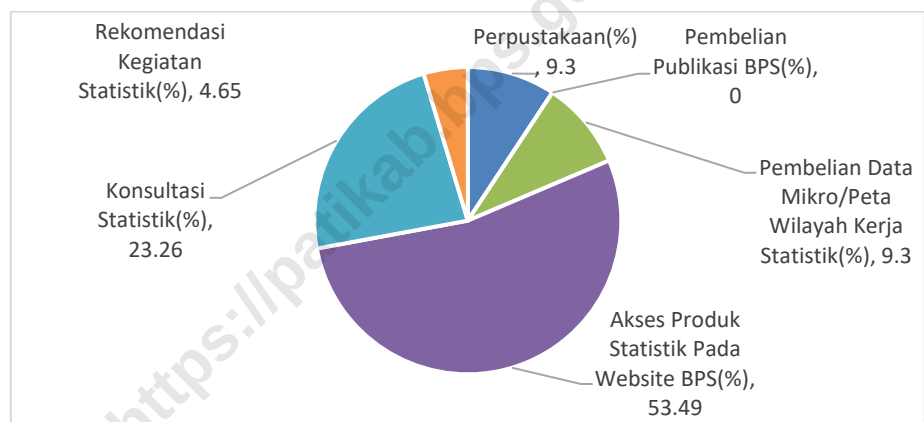
Gambar 2.7. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Pemanfaatan Utama Hasil Kunjungan

2.4. Konsumen menurut Jenis Layanan

Sesuai dengan peran BPS sebagai lembaga publik, BPS menyediakan berbagai jenis layanan data dan konsultasi statistik. Layanan tersebut meliputi Perpustakaan, Pembelian Publikasi BPS, Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja

Statistik, Akses Produk Statistik pada Website BPS, Konsultasi Data Statistik, dan Rekomendasi Kegiatan Statistik.

Distribusi penggunaan jenis layanan di PST BPS Kabupaten Pati oleh konsumen dapat dilihat pada Gambar 2.8. Berdasarkan gambar tersebut, jenis layanan yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah akses produk statistik pada website sebesar 53,49 persen. Pada posisi kedua, konsultasi statistik sebesar 23,26 persen dan perpustakaan dengan persentase sebesar 9,3 persen. Sementara itu, rekomendasi kegiatan statistik adalah jenis layanan yang paling sedikit diminati oleh konsumen yaitu 4,65 persen.



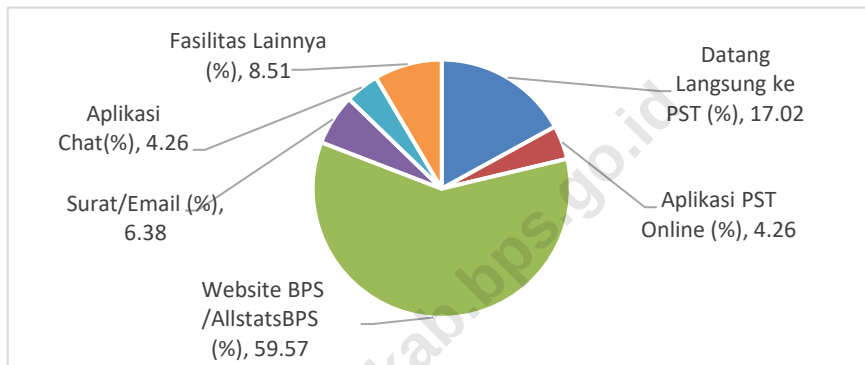
Gambar 2.8. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Jenis Layanan

2.5. Konsumen menurut Fasilitas Utama untuk Memperoleh Layanan BPS

Fasilitas utama yang digunakan untuk memperoleh layanan BPS juga ditanyakan kepada konsumen yang menjadi responden SKD 2022. Fasilitas tersebut meliputi Datang langsung ke PST, Aplikasi PST Online, Website BPS, Allstat BPS (aplikasi android dan iOS), dan lainnya.

Berdasarkan Gambar 2.9, dapat dilihat bahwa sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Pati mendapatkan data melalui fasilitas *Website BPS* dengan persentase 59,57 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia

pada *Website* BPS sudah cukup memenuhi kebutuhan data konsumen di PST BPS Kabupaten Pati. Meskipun demikian, masih ada konsumen yang datang langsung ke PST BPS dengan persentase 17,02 persen. Sementara itu, fasilitas yang paling sedikit digunakan oleh konsumen untuk memperoleh data BPS di PST BPS Kabupaten Pati adalah aplikasi PST Online dan Aplikasi Chat yaitu sebesar 4,26 persen.



Gambar 2.9. Persentase Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Fasilitas Utama untuk Mendapatkan Layanan BPS

2.6. Konsumen menurut Penggunaan Data BPS untuk Perencanaan, Monitoring, dan Evaluasi Pembangunan

Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati ada yang berasal dari Kementrian/Lembaga/Organisasi Perangkat Daerah (K/L/OPD). Sejalan dengan visi BPS 2020-2024, yaitu “Penyedia Data Statistik Berkualitas untuk Indonesia Maju”, BPS menyediakan data statistik untuk mendukung Indonesia Maju, baik dalam tahap perencanaan, monitoring, maupun evaluasi pembangunan, terutama bagi pemerintahan. Berdasarkan hasil SKD 2022, 100 persen konsumen yang berasal dari K/L/OPD menggunakan data BPS untuk perencanaan, monitoring, dan evaluasi pembangunan. Oleh karena itu, data yang disediakan oleh BPS harus mempunyai kebenaran akurat dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

BAB 3

KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP





<https://patikab.bps.go.id>

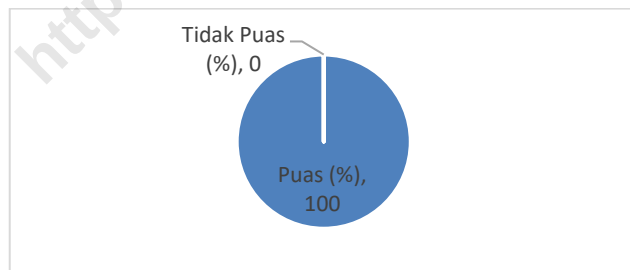
BAB 3

ANALISIS KEPUASAN LAYANAN

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen di PST BPS Kabupaten Pati terhadap pelayanan PST BPS Kabupaten Pati secara umum dan menurut atribut pelayanan. Analisis kepuasan layanan meliputi kepuasan konsumen terhadap pelayanan, akses, dan sarana prasarana, *gap analysis*, *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisis Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap pelayanan BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

3.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Keberhasilan pelayanan BPS dapat diukur dengan persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan BPS. Berdasarkan Gambar 3.1, persentase konsumen yang merasa puas dengan pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pati sebesar 100 persen.

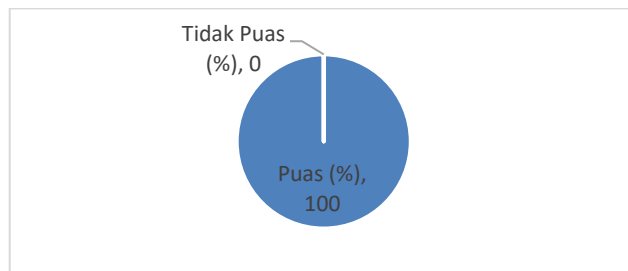


Gambar 3.1. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Terhadap Pelayanan

3.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Akses Data

Kepuasan konsumen terhadap akses data BPS diperoleh dari atribut akses data BPS melalui fasilitas utama yang digunakan, akses data pada website BPS, dan

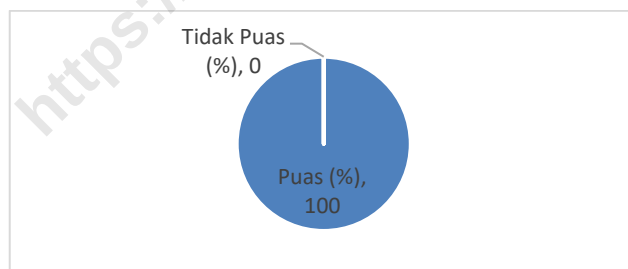
akses konten pada website BPS. Berdasarkan Gambar 3.2, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pati yang puas terhadap akses data sebesar 100 persen.



Gambar 3.2. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Terhadap Akses Data

3.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Sarana dan Prasarana

Kepuasan konsumen terhadap pemenuhan sarana dan prasarana BPS dapat diperoleh dari atribut kenyamanan sarana dan prasarana serta keberadaan fasilitas pengaduan. Berdasarkan Gambar 3.3, persentase konsumen di PST BPS Kabupaten Pati yang puas terhadap pemenuhan sarana dan prasarana sebesar 100 persen.



Gambar 3.3. Persentase Kepuasan Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati Terhadap Sarana dan Prasarana

3.4 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Pelayanan BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) / *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPS. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Pati tahun

2022 sebesar 96,24, yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Pati masuk kategori Baik.

No.	Atribut Pelayanan	Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)
1.	Kemudahan Persyaratan Pelayanan	90,09
2.	Kemudahan Prosedur	88,51
3.	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	83,83
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan	84,45
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan	84,45
6.	Sarana dan Prasarana	84,14
7.	Kemudahan Akses Data melalui Fasilitas Utama	87,56
8.	Respon Petugas Pelayanan	86,93
9.	Kejelasan Informasi Petugas Pelayanan Online	85,37
10.	Kemudahan fasilitas pengaduan	82,60



<https://patikab.bps.go.id>

BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Indeks Perilaku Anti
Korupsi (IPAK)

98,93 %





<https://patikab.bps.go.id>



BAB 4

ANALISIS PERILAKU ANTI KORUPSI

Pada bab ini diuraikan analisis mengenai persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pelayanan PST BPS Kabupaten Pati. Analisis persepsi anti korupsi meliputi penerapan perilaku anti korupsi dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK). Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang.

Penilaian penerapan perilaku anti korupsi dapat dilihat berdasarkan atribut anti korupsi. Terdapat empat atribut atau unsur anti korupsi yang dicakup, yaitu tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, tidak ada penerimaan imbalan di luar ketentuan yang berlaku dalam pelayanan, tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan, dan tidak ada praktik percaloan dalam pelayanan.

Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi pengguna data terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan BPS. Indeks ini diperoleh dengan membandingkan harapan dan penilaian dari 4 atribut anti korupsi. IPAK pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pati tahun 2022 adalah 98,93. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan BPS di PST BPS Kabupaten Pati.



<https://patikab.bps.go.id>

BAB 5

ANALISIS KEPUASAN DATA

Level Data

Kabupaten/
Kota

66,67

Periode Data

Tahunan

78,67

Jenis Perolehan Data

Diperoleh
dan Sesuai

81,33

Sumber Data

PUBLIKASI

97



<https://patikab.bps.go.id>

BAB 5

ANALISIS KEBUTUHAN DATA

Dalam SKD 2022, selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan PST BPS, juga bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan data serta mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data yang dihasilkan oleh BPS. Pada bab ini akan menjabarkan analisis mengenai kebutuhan data dari konsumen. Analisis tersebut meliputi kebutuhan data menurut jenis data, level data, periode data, dan perolehan data.

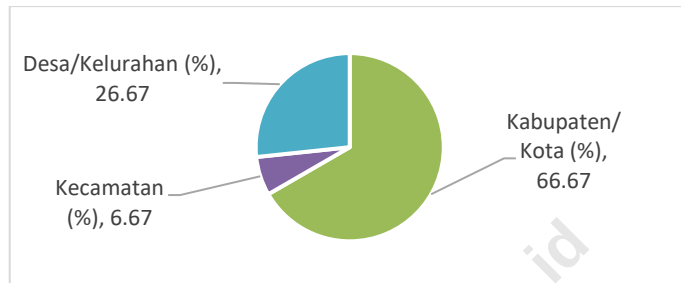
Terdapat dua pendekatan kewilayahan yang digunakan dalam bab ini, yaitu wilayah PST BPS Kabupaten Pati dan wilayah penyedia data BPS Kabupaten Pati. Wilayah PST BPS Kabupaten Pati digunakan untuk menganalisis jenis, level, dan periode dari data yang dicari oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Pati. Sementara itu, wilayah penyedia data BPS Kabupaten Pati digunakan untuk menganalisis perolehan konsumen terhadap data yang dihasilkan oleh BPS Kabupaten Pati. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

Orang-data adalah pasangan satu-satu antara setiap konsumen (orang) dengan jenis data yang dicari (data). Misalnya, seorang pengguna data mencari lima jenis data, maka dihitung lima orang-data. Ketika mencari data, konsumen bisa mencari lebih dari satu *series* data untuk jenis data yang sama. Sehingga, jika konsumen mencari satu jenis data sebanyak sepuluh tahun, orang tersebut akan dihitung sebagai satu konsumen dan sepuluh orang-data.

5.1 Kebutuhan Data Menurut Level Data

Dari hasil SKD 2022, dapat diidentifikasi tingkat penyajian data (level data) yang dibutuhkan oleh konsumen di PST BPS Kabupaten Pati. Secara umum 66,67 persen mencari data pada level kabupaten/kota dan 26,67 persen lainnya mencari

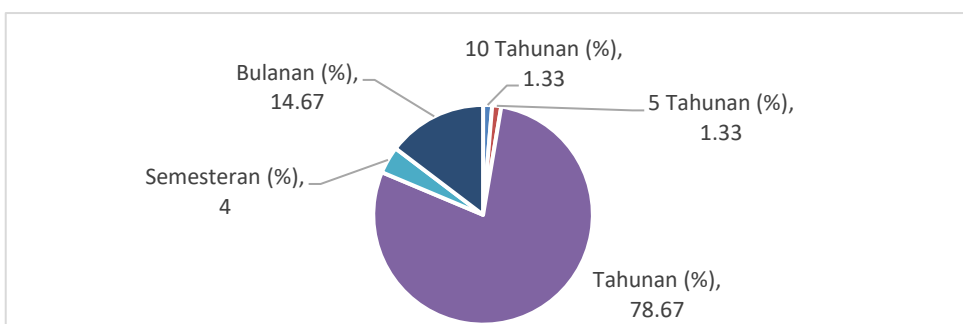
data pada level desa/kelurahan, sedangkan 6,67 persen mencari data level kecamatan. Adapun sebaran pencarian data menurut level data ditunjukkan dalam Gambar 5.1.



Gambar 5.1. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Level Data

5.2 Kebutuhan Data Menurut Periode Data

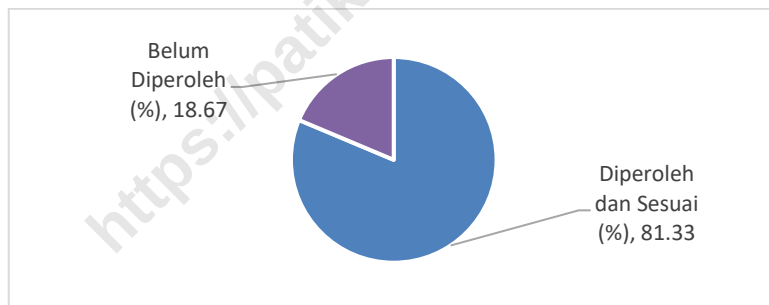
Periode data dalam SKD terdiri dari periode data sepuluh tahunan, lima tahunan, tiga tahunan, tahunan, semesteran, triwulanan, bulanan, mingguan, harian, dan lainnya. Gambar 5.2 menunjukkan bahwa data periode tahunan merupakan data yang paling banyak dicari dengan persentase mencapai 78,67 persen, sedangkan 14,67 persen lainnya mencari data bulanan dan data dengan periode yang lain.



Gambar 5.2. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Periode Data

5.3 Kebutuhan Data Menurut Jenis Perolehan Data

Dalam pencarian data, konsumen tidak selalu memperoleh data yang dicari. SKD 2022 membagi jenis perolehan data menjadi empat, yaitu diperoleh dan sesuai, diperoleh tapi tidak sesuai, tidak diperoleh, dan belum diperoleh. Jenis perolehan diperoleh dan sesuai memiliki arti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan konsumen, sedangkan diperoleh tapi tidak sesuai berarti data yang diperoleh hanya memenuhi sebagian kebutuhan konsumen atau menjadi pengganti data yang sebenarnya dibutuhkan konsumen. Jenis perolehan tidak diperoleh berarti bahwa data yang dicari benar-benar tidak diperoleh. Sementara itu, belum diperoleh memiliki makna bahwa pencarian data belum selesai dilakukan sehingga data yang dibutuhkan belum diperoleh. Analisis berikut menjelaskan jenis perolehan data BPS di Kabupaten Pati.



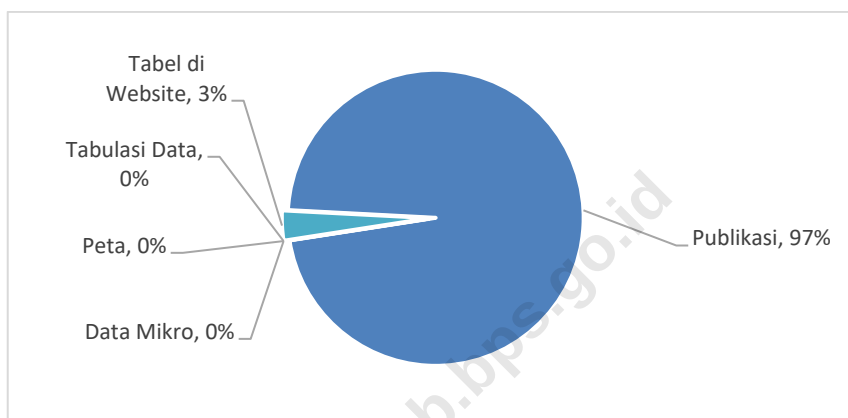
Gambar 5.3. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Jenis Perolehan Data

Berdasarkan Gambar 5.3, dari seluruh pencarian data, 81,33 persen memperoleh data yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, dan 18,67 persen belum memperoleh data yang dibutuhkan.

5.4 Kebutuhan Data Menurut Sumber Data

Sumber data yang tercakup dalam SKD 2022 meliputi publikasi, data mikro, tabulasi data dan tabel di website. Dari hasil pendataan SKD 2022, diperoleh bahwa

97 persen konsumen mendapatkan data dari publikasi yang tersedia di PST BPS Kabupaten Pati maupun publikasi di website. Gambar 5.4 menunjukkan bahwa di tahun 2022, tidak ada konsumen yang memperoleh data peta, tabulasi data dan data mikro.



Gambar 5.4. Persentase Perolehan Data di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Jenis Sumber Data

BAB 6

ANALISIS KEPUASAN DATA





<https://patikab.bps.go.id>

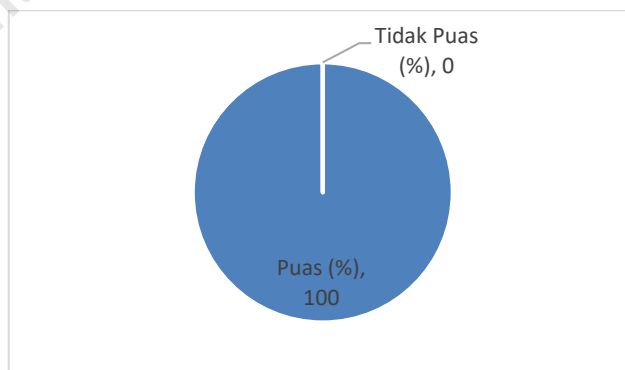
BAB 6

ANALISIS KEPUASAN KUALITAS DATA

Bab ini menjabarkan analisis mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas data dan informasi statistik yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pati. Analisis tersebut meliputi kepuasan konsumen terhadap kualitas data secara umum serta menurut dimensi kualitas data. Selain itu, analisis ini dilengkapi dengan penyajian dalam bentuk Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) terhadap kualitas data BPS. Unit analisis yang digunakan adalah konsumen dengan satuan orang-data.

6.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data BPS

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pati disajikan dalam Gambar 6.1. Berdasarkan gambar tersebut, secara umum, konsumen merasa puas dengan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Pati dengan persentase mencapai 100 persen.

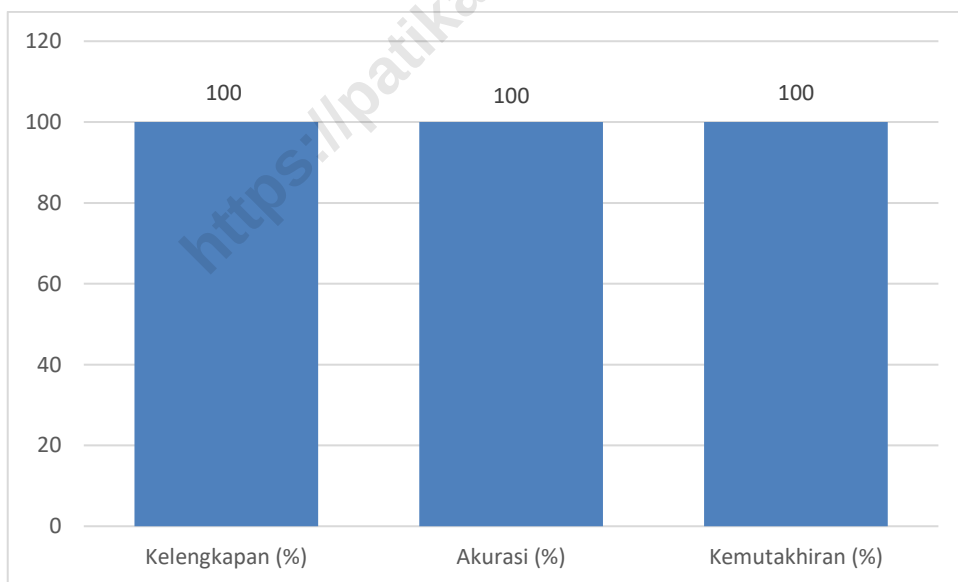


Gambar 6.1. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pati

Aspek Kualitas Data

Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pati disajikan menurut aspek kualitas data. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap masing-masing aspek dalam rangka peningkatan kualitas data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Pati.

Ada tiga aspek yang menjadi perhatian dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas data, yaitu aspek kelengkapan data, akurasi data dan kemutakhiran data. Berdasarkan Gambar 6.2, 100 persen konsumen merasa puas pada aspek kelengkapan data, 100 persen konsumen puas terhadap akurasi data, dan 100 persen konsumen puas terhadap kemutakhiran data yang disediakan oleh BPS Kabupaten Pati.



Gambar 6.2. Persentase Kepuasan Konsumen Terhadap Data yang Diperoleh dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pati Menurut Aspek Kualitas Data

6.2 Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Kualitas Data BPS

Indeks Kepuasan Konsumen (IKK)/*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas Data BPS dari Penyedia Data BPS Kabupaten Pati. Nilai IKK untuk PST BPS Kabupaten Pati tahun 2022 sebesar 97,39 yang artinya kualitas pelayanan PST BPS Kabupaten Pati masuk kategori Baik.

<https://patikab.bps.go.id>



<https://patikab.bps.go.id>

BAB 7

PENUTUP





<https://patikab.bps.go.id>



BAB 7

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap data dan pelayanan BPS diidentifikasi melalui kegiatan SKD. Identifikasi tersebut dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sejak tahun 2005, SKD rutin dilaksanakan secara tahunan.

Secara umum, pelaksanaan SKD 2021 di PST BPS Kabupaten Pati berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan realisasi pengumpulan data yang sesuai target, yaitu 100 %.

Hasil SKD 2022 dianalisis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik konsumen, kebutuhan data dan kepuasan konsumen. Adapun metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif melalui tabel dan grafik dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Berdasarkan hasil analisis SKD 2022, dapat diambil kesimpulan:

1. Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati didominasi oleh konsumen yang berasal dari PNS/TNI/Polri (51,43 persen).
2. Konsumen di PST BPS Kabupaten Pati cenderung menggunakan layanan melalui website (59,57 persen).
3. Sebagian besar konsumen di PST BPS Kabupaten Pati menggunakan data BPS sebagai data utama untuk kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain, BPS menjadi rujukan utama bagi konsumen dalam memperoleh data. Hal tersebut ditunjukkan dengan persentase sebesar 94 persen.
4. Kepuasan konsumen terhadap data yang diperoleh dari penyedia data BPS Kabupaten Pati disajikan menurut dimensi kualitas data, yaitu kelengkapan



data, akurasi data, kemutakhiran data. Di PST BPS Kabupaten Pati, kepuasan konsumen dari sisi akurasi data, kelengkapan dan kemutakhiran data mencapai 100 persen.

5. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PST BPS Kabupaten Pati digambarkan melalui IKK. Nilai IKK PST BPS Kabupaten Pati adalah 96,24. Artinya, kualitas pelayanan di PST BPS Kabupaten Pati adalah baik/memuaskan.

7.2 Saran dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis SKD 2022 dalam rangka meningkatkan kualitas data dan informasi statistik serta memberikan pelayanan publik yang lebih baik adalah perbaikan layanan dalam aspek kesesuaian jangka waktu penyelesaian, kesesuaian biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, sarana prasarana dan kemudahan fasilitas pengaduan di tahun mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2020. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data 2020. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- BPS Provinsi Jawa Tengah. 2020. Analisis Hasil Survei Kebutuhan Data Provinsi Jawa Tengah 2020. Semarang: CV. Surya Lestari.
- Brandt, R.D. 2000. An 'Outside-In' Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. Burke White Paper Series, Vol. 2, Issue 2, pp. 1-8.
- Deng, Jinyang dan Chad D. Pierskalla. 2018. Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty. A Study of Savannah, GA." Sustainability, ISSN 2071-1050. DOI:10.3390/su10030704.
- Latu, TM & Everett, AM. 2000. Review of Satisfaction Research and measurement Approaches. Science & Research Internal Report 183. New Zealand: Departement of Conservation.
- Martilla, JA, & James, JC. 1977. Importance–Performance Analysis. Journal of Marketing, 41(1), 13–17.
- Martinez, CL. 2003. Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: CenterPoint Institute Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. Delivering Quality Service. New York: The Free Press.



Poliakova, Adela. 2010. Application of the customer satisfaction index (CSI) to transport services. *Electronical Technical Journal of Technology, Engineering, and Logistics in Transport*, Number IV, Volume V, December 2010. ISSN 1801-674X.

Samuel, Hatane & Foedjiawati. 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 7, No 1.

Transportation Research Board. 1999. *A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality*. Washington DC: National Academy Press.



LAMPIRAN

<https://patikab.bps.go.id>



<https://patikab.bps.go.id>

Tabel 1. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Kelompok Umur Tahun 2022

Kelompok Umur	Jumlah Konsumen (%)
(1)	(2)
< 16thn	0,00
16thn - 25thn	8,57
26thn - 35thn	25,71
36thn - 45thn	42,86
46thn - 55thn	17,14
56thn - 65thn	5,71
> 65thn	0,00

Tabel 2. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan Tahun 2022

Pendidikan yang Ditamatkan	Jumlah Konsumen (%)
(1)	(2)
≤ SLTA/Sederajat	37,14
D1/D2/D3	11,43
D4/S1	34,29
S2	17,14
S3	0,00

Tabel 3. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Pekerjaan Utama Tahun 2022

Pekerjaan Utama	Jumlah Konsumen (%)
(1)	(2)
Pelajar/Mahasiswa	8,57
Peneliti/Dosen	0,00
PNS/TNI/Polri	51,43
Pegawai BUMN/D	5,71
Pegawai Swasta	8,57
Wiraswasta	8,57
Pekerjaan Utama Lainnya	17,14

Tabel 4. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Instansi/Institusi Tahun 2022

Instansi/Institusi	Jumlah Konsumen (%)
(1)	(2)
Lembaga Negara	2,86
Kementerian & Lembaga Pemerintah	31,43
Pemerintah Daerah	28,57
Lembaga Internasional	0,00
Lembaga Penelitian & Pendidikan Dalam Negeri	8,57
Lembaga Penelitian & Pendidikan Luar Negeri	0,00
BUMN/BUMD	5,71
Swasta	11,43
Lainnya	11,43

Tabel 5. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Pemanfaatan Hasil Kunjungan Tahun 2022

Pemanfaatan Hasil Kunjungan	Jumlah Konsumen (%)
(1)	(2)
Tugas Sekolah/Tugas Kuliah	11,43
Pemerintahan	71,43
Komersial	0,,00
Penelitian	5,71
Pemanfaatan Lainnya	11,43

Tabel 6. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Jenis Layanan yang Digunakan Tahun 2022

Jenis Layanan yang Digunakan	Jumlah Konsumen (%)
(1)	(2)
Perpustakaan	9,30
Pembelian Publikasi BPS	0,00
Pembelian Data Mikro/Peta Wilayah Kerja Statistik	9,30
Akses Produk Statistik Pada Website BPS	53,49
Konsultasi Statistik	23,26
Rekomendasi Kegiatan Statistik	4,65

Tabel 7. Persentase Konsumen PST BPS Kabupaten Pati Menurut Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data Tahun 2022

Fasilitas Utama yang Digunakan Untuk Memperoleh Data BPS	Jumlah Konsumen (%)
(1)	(2)
Datang Langsung ke PST	17,02
Aplikasi PST Online	4,26
Website BPS/AllstatBPS	59,5
Surat/Email	7
Aplikasi Chat	6,38
Fasilitas Lainnya	4,26
	8,51

Tabel 8. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Level Data Tahun 2022

Level Data	Jumlah Konsumen (%)
(1)	(2)
Nasional	0,00
Provinsi	0,00
Kabupaten/Kota	66,67
Kecamatan	6,67
Desa/Kelurahan	26,67
Individu	0,00
Lainnya	0,00

Tabel 9. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Periode Data Tahun 2022

Periode Data	Jumlah Konsumen (%)
(1)	(2)
10 Tahunan	1,33
5 Tahunan	1,33
3 Tahunan	0,00
Tahunan	78,67
Semesteran	4,00
Triwulanan	0,00
Bulanan	14,67
Mingguan	0,00
Harian	0,00
Lainnya	0,00

Tabel 10. Persentase Data yang Dibutuhkan di PST BPS Kabupaten Pati Menurut Jenis Perolehan Datanya Tahun 2022

Jenis Perolehan Data	Jumlah Konsumen (%)
(1)	(2)
Diperoleh dan Sesuai	81,33
Diperoleh tetapi Tidak Sesuai	0,00
Tidak Diperoleh	0,00
Belum Diperoleh	18,67

DATA

MENCERDASKAN BANGSA



**Badan Pusat Statistik
Kabupaten Pati**

Jl. Raya Pati - Kudus KM. 03
Kec. Margorejo, Kabupaten Pati, Jawa Tengah 59163